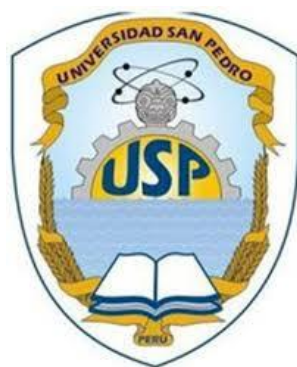


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**



**Recursos Humanos y Calidad de Servicio Educativo del CETPRO**  
**“San Martin de Porres”, Lima 2017**

**Tesis para obtener la Licenciatura de Educación Secundaria, en la**  
**especialidad: Historia, Geografía y Ciencias Sociales**

**Autora:**

**Reyes Avilez, Karla Lira**

**Asesor:**

**Mg. Caverro Carranza, Jorge Arturo**

**Chimbote – Perú**

**2018**

RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO  
EDUCATIVO DEL CETPRO “SAN MARTÍN DE PORRES”  
LIMA 2017

**PALABRAS CLAVE:**

	<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
<b>TEMA</b>	Recursos Humanos y Calidad de Servicios	Human Resources and Quality of Services
<b>ESPECIALIDAD</b>	Educación	Education

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

<b>PROGRAMA</b>	<b>LINEA DE INVESTIGACION</b>	<b>AREA</b>	<b>SUB AREA</b>	<b>DISCIPLINA</b>
Educación Secundaria En La Especialidad Historia, Geografía y Ciencias Sociales	5. Educación y Calidad Educativa	5.9 Ciencias Sociales	Otras Ciencias Sociales	Ciencias Sociales Interdisciplinarias

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito demostrar que tan satisfechos se encuentran los usuarios, mediante los servicios que ofrece el personal (docentes y administrativo) del CETPRO “San Martín de Porres” - Cono Norte de Lima 2017, teniendo como población 26 docentes, 7 personal administrativo y 150 alumnos que se distribuye en 8 especialidades. Se utilizó el tamaño de la muestra para un nivel de confianza al 95% y 5% de error para 183 participantes (82% alumnos, 14% docentes y 4% personal administrativo) a quienes se diseñó y aplicó una encuesta. Para esto se consideraron los usuarios que visitan dicha institución. El estudio que se realizó fue tipo de investigación descriptiva y aplicada, de diseño no experimental transversal. Los datos fueron obtenidos en un solo momento. Los resultados demostraron que existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicio educativo, hallándose una correlación de (0.882) con un valor de significancia (bilateral) 0.038 siendo  $p < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre los procesos técnicos de recursos humanos y la calidad de servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres”.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to demonstrate how satisfied users are, through the services offered by the staff (teachers and administrative) of CETPRO "San Martin de Porres" - North Cone of Lima 2017, having as a population 26 teachers, 7 staff administrative and 150 students that is distributed in 8 specialties. The sample size was used for a level of confidence at 95% and 5% error for 183 participants (82% students, 14% teachers and 4% administrative personnel) to whom a survey was designed and applied. For this, the users who visit this institution were considered. The study that was carried out was a type of descriptive and applied research, of transversal non-experimental design. The data was obtained in a single moment. The results showed that there is a relationship between the technical processes of human resources and the quality of educational service, finding a correlation of (0.882) with a significance value (bilateral) 0.038 with  $p < 0.05$ , rejecting the null hypothesis and accepting the hypothesis alternates, affirming that there is a relationship between the technical processes of human resources and the quality of educational service of CETPRO "San Martin de Porres".

## **ÍNDICE**

PALABRAS CLAVE: .....	i
RESUMEN .....	ii
ABSTRACT .....	iii
I. Introducción .....	4
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica .....	2
1.2. Justificación de la Investigación .....	8
1.3. Problema .....	8
1.4. Marco Referencial .....	9
1.5. Marco Conceptual .....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos .....	28
II. Metodología .....	28
2.1. Tipos y diseño de Investigación .....	28
2.2. Población y Muestra .....	28
2.3. Técnicas e Instrumentos de la Investigación .....	30
2.4. Procesamiento y análisis de la información .....	31
III. Resultados .....	32
IV. Análisis y Discusión .....	40
V. Conclusiones y Recomendaciones .....	42
5.1 Conclusiones .....	42
5.2 Recomendaciones .....	42
VI. Referencias Bibliográficas .....	44
VII. Anexos .....	47

## I. Introducción

El principio y el fin de toda institución educativa y actividad empresarial, es el cliente. Una de las primeras acciones que debe asumir cualquier organización, es identificar y segmentar a sus clientes en función a los productos que demandan metas educativas o servicios por acceder.

Para ello es imprescindible conocer cuáles son sus necesidades y expectativas. Una vez realizada esta actividad, se debe intentar conocer las opiniones de los clientes (estudiantes) y esto se encuentra reflejado en los servicios académicos y administrativos brindados, las interacciones positivas del estudiante, profesores y personal administrativo; así como la infraestructura, las instalaciones y el equipamiento.

De los indicadores brindados (adaptación, mantenimiento y crecimiento de los alumnos), depende la satisfacción del cliente. *La satisfacción es entendida como la percepción que el cliente tiene sobre el grado en el que se han cumplido sus exigencias* (Carrasco. 2013-p 51).

Para lograr la satisfacción del cliente depende de una serie de principios:

- a. Profesores idóneos y especializados.
- b. Personal administrativo con competencias de servicio.
- c. Infraestructura adecuada.
- d. Aulas con equipamiento de acuerdo a la especialidad.
- e. Establecer programa de capacitación para los profesores y personas administrativos.

Esto permitirá que el CETPRO “San Martín de Porres” logre ser una institución educativa competitiva del cono norte de Lima. En el desarrollo de trabajo de la presente tesis se empleó el siguiente esquema: Búsqueda de información general, estudio y elaboración del modelo de medición de servicio, elaboración de cuestionario, trabajo de campo, tabulación, análisis de resultados y elaboración de conclusiones y recomendaciones.

## **1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica**

### 1.1.1. Antecedentes nacionales

Guevara y Contreras (2014) “Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014” El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la población constituida como muestra estudiada. La investigación de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por un total de 22 un total de docentes por ser una institución educativa de nivel primario. Como instrumento de recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario ad hoc. Se realizó el procesamiento de datos a través del SPSS (versión 23). Se ejecutó el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Spearman, que indica una moderada relación entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio educativo. Se concluyó que existe una relación moderada entre la organización de la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa aun cuando la organización es regular.

Carol S. (2015). “*Las Estrategias de Gestión del Capital Humano en la Facultad de Educación de una Universidad Privada en Lima Metropolitana*”, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, tuvo como objetivo principal contribuir en la mejora de la gestión en la universidad, para ello se incorporó el tema de la Gestión del Capital Humano y su gran relevancia dentro de la organización, a fin de que las universidades puedan contar con personal docente calificado y motivado para brindar una educación de calidad. Se plantearon dos objetivos: Identificar las estrategias de Gestión del Capital Humano (docentes); y analizar las percepciones de estos con respecto a las estrategias de Gestión del Capital Humano. La metodología de la investigación tiene un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, con una muestra de 4 directivos y 4 docentes a los cuales se le aplicó la técnica de la entrevista no estructurada. Se concluyó que los docentes en mayor porcentaje perciben



a la Facultad como una institución que no valora y estimula el capital humano, perciben que sus aportes no son escuchados, y su labor no es bien remunerada, a pesar de ello, el cien por ciento de los docentes se identifican con sus actividades, debido a las relaciones empáticas que han establecido con docentes y alumnos. Lo que refleja efectos muy poderosos del clima organizacional en el desempeño docente.

Del Carmen M. (2014). *“Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la Calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo”*, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, cuyo objetivo fue demostrar que las habilidades del personal del restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo mejoran mediante la implementación de un plan de capacitación. La investigación de enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo de tipo experimental, se empleó la técnica de la encuesta, con un cuestionario de 10 preguntas, la cual se aplicó a una muestra de 175 clientes, quiénes contestaron brindándonos una visión general de la situación de las habilidades de los trabajadores. Los resultados afirman que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño de las habilidades de los trabajadores del restaurant Mar Picante mejoró, esto se vio reflejado en el cambio positivo en la percepción de la calidad del servicio del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quiénes ante la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala.

Areche (2013). *“La Gestión Institucional y la Calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho”*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ayacucho, Perú, tuvo como objetivo determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo. La investigación de tipo descriptivo y correlacional, de corte transversal ya que se recolecta la información en un tiempo específico con la aplicación de los instrumentos. Se aplicó la técnica

de la encuesta, cuestionario estructurado por ítems en escala likert a una muestra de 145 padres de familia y 21 docentes. Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, siendo la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r=97.1\%$ ;  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ ). Se concluyó que el equipo directivo posee un liderazgo, que debe continuar dando respuesta a las necesidades de los miembros de la comunidad educativa, se debe fortalecer una visión de la escuela logrando, para su realización, el compromiso de los otros miembros y de la comunidad, convirtiendo a sus docentes en líderes de la actividad educativa de la que es responsable.

Elera R. (2010). *“Gestión Institucional y su relación con la Calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”*, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú, tuvo como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. La investigación de tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal, contó con una muestra de 148 alumnos de 5º de secundaria y sus padres, y el total de docentes (63), se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas. Se concluyó que existe una relación significativa entre las dimensiones (liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión educativa, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente).

### **1.1.2. Antecedentes internacionales**

López J. (2014) *“Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango”* tesis para obtener el título de Licenciado en Administración; Universidad Rafael Landívar; Quetzaltenango; cuyo objetivo fue: Diseñar un proceso de reclutamiento de personal para empresas educativas privadas con el fin de mejorar la calidad docente, obteniendo como resultado un servicio de calidad que

responda a las demandas y necesidades de la educación en la ciudad de Huehuetenango. Se determinó que un alto porcentaje de las empresas educativas estudiadas no ofrece otro tipo de motivador a parte del pago de prestaciones a sus empleados, situación que también afecta el desempeño tanto de los docentes como del resto de los trabajadores que como consecuencia prestan un servicio de baja calidad al estudiantado a falta de motivación. Se concluyó que a mayoría de empresas educativas estudiadas no cuentan con planificaciones administrativas formales que agilicen sus funciones y actividades, únicamente establecen los planes de actividades anuales que les exige el ministerio de educación con respecto a los horarios de clase y actividades del estudiantado descuidando así las necesidades del personal como por ejemplo planificación de evaluación docente, planificación de capacitaciones, entre otros.

Sac (2013). realizó una investigación denominada *“Motivación del recurso humano para mejorar el servicio al cliente en importadoras de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango”*, que tuvo como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Se trabajó en 56 empresas, con una muestra de 56 Gerentes Generales , 373 Clientes de las diferentes empresas, 168 trabajadores de las empresas de electrodomésticos, se utilizó el método de la observación directa; y de esta manera recabar información para establecer qué tipo de motivación requerían, también se utilizaron boletas de encuestas con la finalidad de evaluar el rendimiento del personal y verificar como califican los clientes el rendimiento laboral en estas empresas, el experimento consistió en evaluar el nivel de motivación del personal antes de aplicar la motivación, posteriormente a la aplicación y capacitación de los mismos se procede a evaluar nuevamente para verificar los cambios obtenidos. Se estableció una propuesta de solución para mejorar el rendimiento del recurso humano, a través de un programa para analizar las clases de motivación y así mismo su aplicación adecuada en cada empresa, para a brindar un buen servicio al cliente. Se concluye que la motivación bien estructurada, acorde a las necesidades de la empresa, contribuye a mejorar el rendimiento del recurso humano, es decir

que la motivación es una herramienta útil para las empresas y evitar la rotación y ausentismo de su personal y brindar un servicio de calidad a los clientes.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) ejecutaron una investigación denominada *“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”*, que tuvo como propósito realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva para estudios comparativos con otras regiones de México y otros países. La Investigación descriptiva, contó con una muestra de 383 estudiantes, aplicando un cuestionario con una escala Likert de 5 valores, siendo 1 el nivel de satisfacción más bajo y 5 el más alto, a un total de 437 estudiantes de Nivel Superior, de instituciones tanto públicas como privadas del Valle de Toluca. Se aplicaron 269 cuestionarios (61,5%) en el sector Público y 168 (38,5%) en el Privado. Se concluyó que los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos, en los ítems referentes a la Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes y el nivel de Autorrealización de los Estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. En cambio las variables de Infraestructura y Servicios Administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente. Estos resultados permiten percibir oportunidades de mejora sustantivas y particulares para ambos tipos de instituciones.

Barrios (2013). ejecutó una investigación denominada *“Calidad De Las Escuelas Bolivarianas en Venezuela”*, que tuvo como propósito diagnosticar el nivel de Calidad del Servicio Educativo que tienen las Escuelas Bolivarianas y diseñar un Plan de mejora de la Calidad del Servicio Educativo de las mismas. La investigación contó con una muestra estratificado, y proporcional, de 13 escuelas, con una muestra de 168 alumnos, a los cuales se les aplicó cuestionarios estructurados constituidos en dos partes. La primera parte referido a datos personales y profesionales. La segunda parte, con preguntas cerradas con cuatro opciones de respuesta: (4) Siempre, (3) Casi Siempre, (2) Casi Nunca y (1) nunca, para

evaluar la calidad. Se aprecian dificultades en las dimensiones de Procesos, Colaboradores y Recursos, Impacto Contextual, Proyectos e Innovación, lo cual muestra signos de no correspondencia con la fundamentación teórico-filosófica que se conciben la institución. Se concluye que la calidad es un concepto integral y que si falla algunas de las dimensiones que comprende, falla todo el proceso y se ven comprometidas las metas y objetivos institucionales.

## **1.2. Justificación de la Investigación**

### **a. Justificación Teórica**

En el plano teórico brindar mayor evidencia empírica para sustentar la relación directa entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicio en relación a la medición La investigación se justifica por la oportunidad de medir y calcular el proceso de selección, capacitación y evaluación del personal del CETPRO “San Martín de Porres” y la calidad de servicio, con la posibilidad de encontrar mejoras en el proceso de administración del personal.

### **b. Justificación Social**

En el plano social la presente investigación permitirá mejorar los procesos a nivel de recursos humanos optimizando dichos procesos y promoviendo un altos estándares en los procesos de selección de personal contribuyendo a mejorar la dinamización de la economía a nivel local.

### **c. Justificación Metodológica**

En el plano metodológico la presente investigación permitirá mejorar la captación de talentos profesionales dentro de los procesos de selección dentro del área de Recursos Humanos

## **1.3. Problema**

El problema de recursos humanos y calidad de servicio, se da en todas las organizaciones, Carrasco Fernández, S. (2013) fundamenta que la calidad de servicio es el principal factor de referencia para que las empresas proporcionen satisfacción a sus clientes y eleven, por tanto, sus niveles de competitividad.

R. Wayne Mondy (2010) sostiene que la administración de recursos humanos es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales; todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros, es por eso que esto requiere de una administración de recursos humanos eficaz.

En el ámbito de las instituciones educativas, se han incrementado el número de estas instituciones en Lima- Metropolitana, siendo los alumnos los principales usuarios quienes desean recibir un servicio de calidad, pues son ellos quienes valorarán el servicio que recibirán, lo cual permitirá la permanencia en el mercado.

El CETPRO “San Martín de Porres” institución pública, con sus ocho especialidades (Estética personal, confecciones textiles, artesanía y manualidades, computación e informática, hostelería y turismo, electricidad y electrónica, carpintería de madera y cuero y calzado), con más de 35 años en el mercado educativo, reconoce que la calidad de servicio educativo es un factor fundamental.

Siendo los alumnos los principales usuarios quienes desean recibir un servicio de calidad; por ello, se requiere de una administración de recursos humanos eficaz.

De acuerdo a lo descrito en líneas anteriores, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre los procesos técnicos de recursos humanos y la calidad de servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres”?

## **1.4. Marco Referencial**

### **1.4.1. Administración de Recursos Humanos**

R. Wayne Mondy (2010) sostiene que; la administración de recursos humanos es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en la Administración de Recursos Humanos. Básicamente, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros; esto requiere una Administración de Recursos

Humanos eficaz. Las personas que manejan asuntos de recursos humanos enfrentan diversos retos, que van desde la fuerza laboral, constantemente variable, hasta regulaciones gubernamentales siempre presentes, una revolución tecnológica importante, así como los efectos del 11 de septiembre y el periodo subsiguiente. Además, la competencia global ha obligado a las pequeñas y grandes organizaciones a tener más conciencia de los costos y la productividad. Debido a la naturaleza de los asuntos de recursos humanos, éstos deben recibir mayor atención de los niveles directivos.

#### **A. Funciones De La Administración De Recursos Humanos**

R. Wayne Mondy (2010) fundamenta que las personas que participan en la administración de recursos humanos trabajan a través de un sistema integrado, cinco áreas funcionales se relacionan con la Administración de Recursos Humanos eficaz; proceso empleo, desarrollo de recursos humanos, compensación y prestaciones, seguro social y salud, relaciones laborales y con los empleados. Analizamos estas funciones a continuación.

##### **Proceso empleo**

A través del proceso empleo una organización se asegura de contar siempre con el número adecuado de empleados que posean las competencias necesarias, en los puestos correctos y en el momento oportuno, para lograr sus objetivos. Implica el análisis de puestos, la planeación de recursos humanos, el reclutamiento y la selección, lo cual se analiza en el texto.

El análisis de puestos es el proceso sistemático que consiste en determinar las habilidades, las obligaciones y los conocimientos requeridos para desempeñar un trabajo.

Este análisis impacta casi todos los aspectos de la Administración de Recursos Humanos, como la planeación, el reclutamiento y la selección. La planeación de recursos humanos es el proceso que consiste en comparar las necesidades de recursos con su disponibilidad y determinar si la empresa tiene escasez o exceso de personal. Los datos

proporcionados establecen el escenario para el reclutamiento u otras acciones de RH. El reclutamiento es el proceso que consiste en atraer personas calificadas y alentarlas a solicitar empleo en la organización. La selección es el proceso mediante el cual la organización elige, de entre un grupo de solicitantes a las personas más adecuadas para los puestos vacantes en la empresa. El éxito de estas tres tareas es vital si la organización desea cumplir su misión con eficacia.

### **Desarrollo de recursos humanos**

El desarrollo de recursos humanos es una función importante de la ARH que consiste no sólo en capacitación, sino también en la planeación de carreras individuales y actividades de desarrollo, desarrollo organizacional y evaluación del desempeño, una actividad que destaca las necesidades de capacitación y desarrollo. La capacitación está diseñada para proporcionar a las personas el conocimiento y las habilidades necesarias para sus empleos actuales. El desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del empleo actual, pues tiene un enfoque de mayor alcance.

La planeación de carrera es un proceso permanente en el que una persona establece meta de carrera e identifica los medios para lograrlas. Éste es un proceso continuo y difícil porque la persona promedio que se gradúa de la universidad hoy en día puede enfrenar de cinco a siete cambios de carrera (carrera, no patrón) en sus años laborales.

El desarrollo de carrera es un enfoque formal que utiliza la organización para garantizar que las personas con las calificaciones y experiencias apropiadas estén disponibles cuando se requieran. La carrera individual y las necesidades organizacionales no son independientes ni distintas. Las organizaciones deben ayudar a los empleados en la planeación de carrera de tal manera que las necesidades de ambos sean satisfechas.

El desarrollo organizacional es el proceso planeado que consiste en mejorar una organización desarrollando su estructura, sistemas y procesos para mejorar la eficacia y lograr las metas deseadas. El



desarrollo organizacional se aplica a un sistema completo, como a una empresa o a una planta.

La evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño de tareas, tanto individuales como en equipo. Esto ofrece a los empleados la oportunidad de capitalizar sus fuerzas y superar las deficiencias identificadas, ayudándolos así a convertirse en empleados más productivos y satisfechos.

### **Compensaciones y prestaciones**

La pregunta de lo que constituye el pago de un día feriado ha perturbado a los directivos, sindicatos y trabajadores durante mucho tiempo. Un sistema de compensación bien diseñado proporciona a los empleados gratificaciones adecuadas y equitativas por su contribución al cumplimiento de las metas organizacionales. El término compensación, incluye el total de todas las gratificaciones proporcionadas a los empleados como pago por sus servicios. Puede ser única o una combinación de lo siguiente:

- Sueldo: el dinero que una persona recibe por desempeñar un trabajo.
- Prestaciones: remuneraciones económicas adicionales distintas al sueldo base, incluyendo vacaciones pagadas, incapacidad por enfermedad, días festivo y seguro médico.
- Gratificaciones no económicas: recompensas no monetarias, como disfrute del trabajo realizado o un ambiente laboral satisfactorio que proporciona flexibilidad.

### **Seguridad social y salud**

La seguridad social implica proteger a los empleados de lesiones causadas por accidentes de trabajo. La salud se refiere a la ausencia de la enfermedad física o emocional de los empleados. Estos aspectos son importantes porque los empleados que trabajan en un ambiente seguro y gozan de buena salud tienen más posibilidades de ser productivos y rendir beneficios a largo plazo a la organización. En la actualidad, debido a la legislación federal y estatal que refleja las inquietudes sociales, la

mayoría de las organizaciones se preocupa por la seguridad social y la salud de sus empleados.

### **Relaciones laborales y con los empleados**

La membresía sindical del sector privado ha disminuido del 39 por ciento en 1958 al 9 por ciento hoy en día, siendo este el porcentaje más bajo desde 1901. Aun así, la ley exige a las empresas de negocios que reconozcan a un sindicato y negocien con él de buena fe si los empleados de la empresa desean que el sindicato los represente. En el pasado, esta relación era una forma de vida que muchos patrones aceptaban. Hoy a la mayoría de empresas les gustaría tener un ambiente sin sindicatos. Cuando un sindicato representa a los empleados de una organización, la actividad de recursos humanos se refiere a menudo como relaciones industriales, que se encargan de la negociación colectiva.

### **Investigación de recursos humanos**

Aunque la investigación de los recursos humanos no es una función exclusiva de la ARH, abarca todas las áreas funcionales, y el laboratorio del investigador es todo el ambiente laboral. Por ejemplo, un estudio sobre el reclutamiento puede sugerir el tipo de trabajador con mayores posibilidades de éxito en una empresa. La investigación sobre seguridad social en el trabajo puede identificar las causas de ciertos accidentes laborales. Las causas de problemas como ausentismo o numerosas quejas pueden ser difíciles de identificar, sin embargo, cuando ocurren, la investigación de recursos humanos puede detectar las causas y posibles soluciones. La investigación de recursos humanos es una clave importante para desarrollar la fuerza laboral más productiva y satisfactoria.

### **Interrelaciones de las funciones de la Administración de Recursos Humanos**

Todas las áreas funcionales de la Administración de Recursos Humanos están interrelacionadas. La gerencia debe reconocer que las decisiones que se tomen en un área afectarán a las demás. Por ejemplo, una empresa que destaca el reclutamiento de candidatos de excelente calidad pero que no proporcionan una compensación satisfactoria está perdiendo tiempo, dinero y esfuerzo.

Además, el sistema de compensación de una empresa será inadecuado a menos que a los empleados se les proporcione un ambiente de trabajo seguro y sano.

## **B. Selección De Personal**

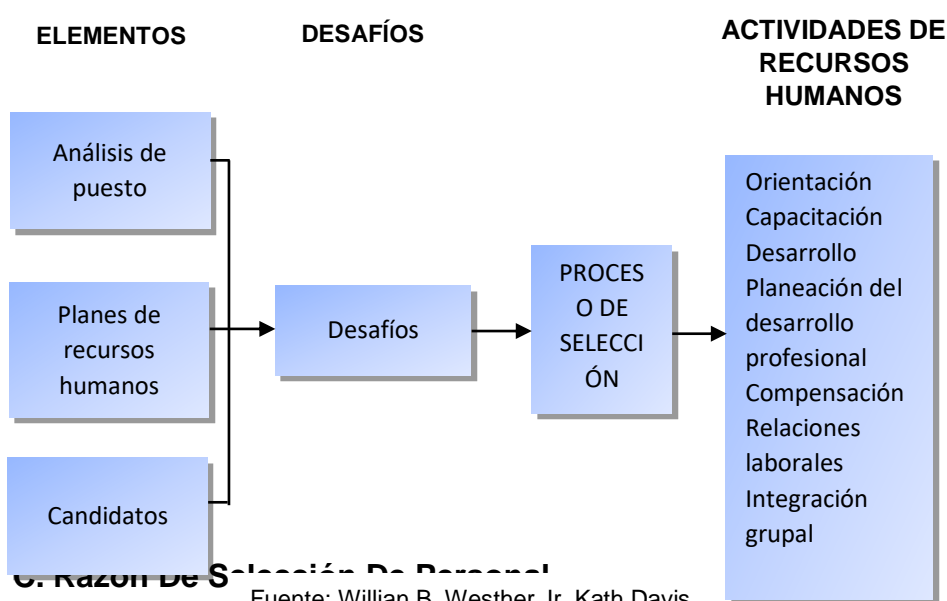
William B. Werther. Jr. (2014) sostiene que una vez que se cuenta con un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, inicia el proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo. Estos factores pueden resultar irritantes tanto para los candidatos, que desean iniciar de inmediato, como para los gerentes de los departamentos con vacantes. Existen grandes diferencias en lo referente a las posibilidades de las diversas compañías para poner a prueba las características de los solicitantes de un puesto determinado. Las prácticas de idoneidad pueden ir, por ejemplo, desde la simulación de vuelos comerciales para los aspirantes a piloto de una aerolínea, hasta la preparación de un comercial para una compañía ficticia en la selección de personal creativo para una agencia de publicidad. El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso comienza en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se toma la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

A menos que los pasos que median entre el principio y el fin del proceso de selección se comprendan bien y se realicen en forma adecuada, toda la actividad corre peligro de ser juzgada, por candidatos y ejecutivos por igual, como un innecesario trámite de carácter esencialmente burocrático.

En muchos departamentos de personal se integran las funciones de reclutamiento y selección en una sola función, que en muchas compañías pueden recibir el nombre de contratación. En los departamentos de personal de grandes dimensiones se asigna la función de contratación a un gerente específico. En los más pequeños, el gerente del departamento desempeña esta labor. La función de contratación se relaciona íntimamente con el departamento de personal y con frecuencia constituye la razón esencial de su existencia porque el proceso de selección tiene importancia radical en la administración de recursos humanos. Cuando la selección no se efectúa de manera adecuada, el departamento de personal no logra los objetivos de la actividad de recursos humanos.

Asimismo, una selección desafortunada puede impedir el ingreso a la organización de una persona con gran potencial o franquear la entrada a alguien con influencia negativa. Las restantes actividades de personal (expuestas en los capítulos siguientes de la presente obra) pierden gran parte de su efectividad cuando se deben aplicar a empleados seleccionados en forma errónea. Por tanto, no es exagerado afirmar que la selección del personal adecuado es esencial en la administración de personal e incluso para el éxito de la organización.

Figura N°01 Actividades de Administración de Recursos Humanos en selección



William B. Werther. Jr. (2014) sostiene que contar con un grupo grande y bien calificado de candidatos para llenar las vacantes disponibles constituye la situación ideal del proceso de selección. Algunos puestos son más difíciles de cubrir que otros, en particular los que requieren conocimientos especializados. Cuando un puesto es difícil de ocupar, se trata de un puesto de baja razón de selección. Cuando resulta sencillo llenarlo, se define como un puesto de alta razón de selección.

La razón de selección es la relación que existe entre el número de candidatos finalmente contratados y el número total de solicitantes. Por ejemplo, un puesto de alta razón de selección puede mostrar un índice de 1:25. Esto indica que por cada 25 solicitantes se contrata uno. Un puesto de baja razón de selección puede mostrar un índice de 1:2; de cada dos solicitantes, uno es contratado.

La razón de selección se determina mediante la fórmula:

$$\text{Razón de la selección} = \frac{\text{Número de candidatos contratados}}{\text{Número total de solicitantes}}$$

Si en una organización a menudo se presentan bajas razones de selección puede inferirse que el nivel de adecuación al puesto de los solicitantes y de las personas contratadas será bajo.

#### **D. Pasos En El Proceso De Selección**

William B. Werther. Jr. (2014) estructura el proceso de selección en los siguientes pasos:

Figura N°02

Pasos en el Proceso de Selección

Decisión de contratar	Paso 8
Descripción realista del puesto	Paso 7
Entrevista con el supervisor	Paso 6
Examen médico	Paso 5
Verificación de datos y referencias	Paso 4
Entrevistas de selección	Paso 3
Pruebas de idoneidad	Paso 2
Recepción preliminar de solicitudes	Paso 1

Fuente: William B. Werther Jr

## E. Capacitación y Desarrollo

William B. Werther. Jr. (2014) manifiesta que aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden contribuir al desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales. Como resultado de esta situación, la diferencia entre capacitación y desarrollo no siempre es muy clara o nítida. Muchos programas que se inician sólo para capacitar a un empleado concluyen ayudándolo a su desarrollo e incrementando su potencial como empleado de nivel ejecutivo. A causa de la sutil diferencia

de grado que existe entre capacitación y desarrollo, ambos aspectos se consideran juntos durante este capítulo y se señalan las diferencias significativas donde ello resulta relevante.

Considerada desde una perspectiva global, la distinción entre capacitación y desarrollo se vuelve muy imprecisa. Aunque ambos no llegan a ser términos equivalentes, siempre hay un dato inequívoco en todos los casos: la capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización.

Las razones para brindar capacitación son muchas. A esas razones puede agregarse un breve comentario acerca de uno de los fenómenos más notables de nuestra época, llamado por los sociólogos actuales “la explosión del conocimiento”; signo de que el siglo XXI experimenta una sed inagotable de conocimiento.

Cada vez es más común ver a un adulto de más de 40 años que vuelve a las aulas universitarias. Desde los casos de hombres y mujeres sencillos que a mitad de su vida emprenden la ardua tarea de aprender a leer y escribir hasta el caso de individuos geniales como Tomás Alva Edison, quien inició sus estudios de botánica a la edad de 80 años; desde el mensajero que cruza toda la ciudad en la mañana para tomar una clase de contabilidad hasta el ejecutivo que dedica unas horas nocturnas a su pasión por la astronomía, el hombre moderno padece una intensa curiosidad y un indomable afán inquisitivo. Con toda probabilidad los miembros de las organizaciones del futuro continuarán experimentando ese deseo de saber, que además de enriquecer sus vidas personales beneficiarán a la organización a que pertenece.

#### **1.4.2. Concepto Y Características De La Función De Atención Al Cliente**

Carrasco Fernández, S (2013) fundamenta que el cliente es el pilar de la existencia de cualquier empresa o, dicho de otro modo, la razón de ser de todas las empresas es crear y poner a disposición productos y servicios que satisfagan las necesidades y las demandas de quienes los reciben.

El objetivo prioritario de toda actividad empresarial es el cliente. De este modo, una de las primeras tareas que deben asumir cualquier organización, es identificar y segmentar a sus clientes según los productos que demanden o los servicios a los que accedan. Para ello es imprescindible conocer cuáles son sus necesidades y expectativas. Una vez realizada esta actividad, se debe intentar conocer con detalle las opiniones de los clientes.

En la actualidad, los mercados se mueven en un entorno globalizado, y así la oferta de productos y servicios proviene de todo el mundo. Gracias a las tecnologías de la información y la comunicación, el cliente tiene acceso a más información que nunca antes y cuenta con toda la capacidad posible para elegir entre la amplia disponibilidad de alternativas que se le ofrecen. De este modo, la atención al cliente se ha convertido en el principal elemento diferenciador entre productos y servicios de similares características.

La atención al cliente es una función de la empresa que consiste en trasladar la totalidad de sus productos y servicios, de manera que el cliente resulte totalmente satisfecho con la presentación del servicio y del producto recibido.

La atención al cliente engloba a todas las actividades de la empresa que gestionan la interacción con los clientes.

Las empresas, a su vez, también tienen necesidades y expectativas que deben ser satisfechas, lo que quiere decir que las empresas pueden desempeñar el papel de clientes para otras empresas.

Por tanto sea cual sea el tipo de empresa, la atención al cliente debe cumplir con dos objetivos fundamentales:

- La relación directa con sus clientes y el análisis de su comportamiento para detectar los puntos que precisan mejorar.
- La atención de las reclamaciones de los clientes y la búsqueda de soluciones y compensación por los incumplimientos en su caso.

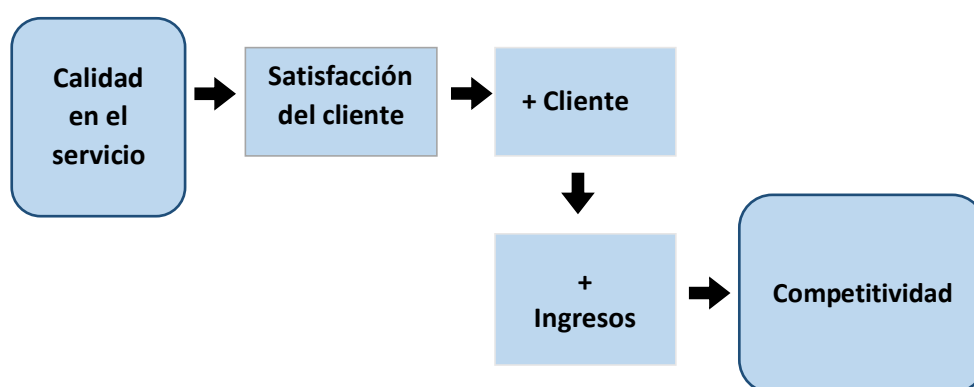


## A. Concepto Y Características De La Calidad De Servicio

Carrasco Fernández, S. (2013) fundamenta que la calidad de servicios es el principal factor de referencia para que las empresas proporcionen satisfacción a sus clientes y eleven, por tanto, sus niveles de competitividad.

Figura N°03

Calidad en el servicio



Fuente: Carrasco Fernández, S.

Como podemos comprobar, la satisfacción de los clientes es el factor que relaciona la calidad con la competitividad, de manera tal que un cliente que percibe la calidad esperada se sentirá satisfecho, generará más adquisiciones y con ello la empresa obtendrá ventajas comparativas con respecto a sus competidores, o lo que es lo mismo: será más competitiva.

De este modo, la calidad del servicio es la medida de la satisfacción de las expectativas de los clientes en relación al servicio percibido.

La calidad en el servicio consiste en igualar las expectativas de los clientes a sus percepciones cuando reciben el servicio.

Tanto las expectativas como las percepciones son elementos subjetivos que solamente puede valorar el cliente de manera individual. Esto quiere decir que cada cliente tiene sus propios criterios para

decidir si un producto o servicio es de calidad o no, porque atiende a sus valoraciones y percepciones individuales y o a las valoraciones de la empresa.

El hecho de que la calidad del servicio tenga este alto componente subjetivo no impide que las empresas puedan conocer qué factores influyen en las expectativas de los consumidores y a qué factores conceden valor estos últimos para generar sus percepciones.

Los factores que influyen en las expectativas de los consumidores son las recomendaciones, las necesidades personales, las experiencias anteriores y las comunicaciones externas.

<b>FACTORES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Recomendaciones</b>	Son una fuente de información procedente de personas a las que se le concede bastante credibilidad como familiares, amigos, blogs especializados, etc.
<b>Necesidades personales</b>	Necesidades fisiológicas, de seguridad, de estima, etc.
<b>Experiencias anteriores</b>	Circunstancias experimentadas en el pasado que proporcionan conocimientos acerca del servicio.
<b>Comunicaciones externas</b>	Comunicaciones procedentes de la empresa que prometen determinados aspectos relacionados con sus productos o servicios (publicidad).

Por otra parte, el cliente valora determinados elementos relacionados con el servicio y la empresa debe conocerlos y atender todos y cada uno de ellos. La percepción del cliente es un promedio de la valoración de cada uno de estos aspectos y no sirve que la empresa concentre su atención en uno o dos de estos elementos y descuide el resto, puesto que entonces la valoración del cliente será negativa y se generara insatisfacción.

Cada uno de estos aspectos se valora con un punto si la satisfacción es total. Si una empresa cuida al máximo solo tres de estos factores, ignorando el resto, la percepción global del cliente será insatisfactoria, aunque la puntuación esté por encima de la media.

Por otra parte, los factores que el cliente valora, y que contribuyen a generar sus percepciones acerca de la calidad del servicio, son los siguientes:

<b>FACTORES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Fiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo preciso y fiable.
<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
<b>Seguridad</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad para generar credibilidad y confianza.
<b>Empatía</b>	Capacidad de comprender los deseos de los clientes, mediante un proceso de atención individualizada.
<b>Elementos tangibles</b>	Apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y medios de comunicación (folletos, carteles, etc.).

### **a. Principios de la atención al cliente**

Pérez Torres (2007), señala que, la calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

Una mayor calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto a la oferta de la empresa y produce una experiencia de compra que favorece a su fidelización con nuestros productos o servicios.

Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente; Pues esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Las exigencias y expectativas del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios. El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado.

### **b. Características importantes al brindar un servicio de atención al cliente**

Martínez Muñoz (2007), explica que las características para brindar un buen servicio de atención al cliente son las siguientes:

-La empresa debe tener conocimiento de las necesidades y expectativas y cliente. Es muy necesario conocer a las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.

- La labor debe ser empresarial con espíritu que de un buen servicio, con cortesía.
- Se debe de adecuar el tiempo de servir en función del cliente.
- Plantearse la fidelización como objetivo fundamental en la atención del cliente.
- La empresa debe formular estrategias que le permitan alcanzar nuevos objetivos y distinguirse dentro de sus competidores.
- Flexibilidad y mejora continua ya que las empresas han de estar preparadas para adaptarse a los posibles cambios y a las necesidades crecientes de los clientes. Para esto el cliente ha de tener la información y capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes.

### **c. Componentes Básicos para Brindar un Servicio de Atención**

Martínez Muñoz (2007), explica que, los componentes para un buen servicio de atención al cliente son:

- Credibilidad: El personal debe de proyectar una imagen e veracidad que elimine las dudas de los clientes.
- Cortesía: Ser atento, amable y respetuoso con los clientes.
- Seguridad: Brindar los conocimientos y capacidad para transmitir confianza y confidencia.
- Empatía: Brindar atención personalizada al cliente.
- Profesionalidad: La prestación de servicio debe ser realizada por personal calificado.
- Fiabilidad: Capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.
- Capacidad de respuesta: Dar un servicio eficiente, sin esperas injustificadas.
- Accesibilidad: Los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente

#### **d. Medición de la Satisfacción al Cliente**

Por dimensiones de la calidad se atiende a los atributos en los que se fijan los clientes para juzgar el servicio. Al respecto las investigaciones de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) evidenciaron las siguientes dimensiones:

- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Competencia: Conocimientos y habilidades para inspirar credibilidad y confianza-
- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Cortesía: Atención, respeto, amabilidad y consideración del personal con el cliente.
- Credibilidad: Veracidad, responsabilidad y honestidad del proveedor del servicio.
- Seguridad; libre de peligro y riesgo.
- Entendimiento del cliente Haciendo un esfuerzo por conocer al cliente y sus necesidades.
- Comunicación: Escuchar al cliente y atender sus comentarios. Mantener al cliente informado en un lenguaje que el cliente pueda entender.

#### **1.5. Marco Conceptual**

- **Administración de Recursos Humanos.** - Es un conjunto de conocimientos, prácticos especializados de la administración general, que pone al servicio de las organizaciones, personal con competencias, mediante proceso adecuado, propiciando un desarrollo en beneficio del mismo trabajador, de la propia organización y del país en general.
- **Planeación de los Recursos Humanos.** - Es una técnica que tiene como objetivo estimar la demanda futura de recursos humanos de una organización.

- **Puesto.** - Puede describirse como una unidad de la organización consiste en un grupo de responsabilidades, obligaciones, conjunto de operaciones, cualidades, condiciones separadas y distintas a los otros puestos.
- **Reclutamiento.** - Es un conjunto de técnicas y procedimientos que busca atraer candidatos potenciales, calificados y capaces de ocupar el cargo en la organización.
- **Selección de Personal.** - Es el proceso de elección del mejor candidato para el cargo.
- **Inducción.** - Tiene por fin articular y armonizar al nuevo trabajador al grupo social del que formará parte en forma rápida y adecuada.
- **Entrenamiento.** - Es un proceso educativo a corto plazo, en la vida empresarial comprende toda clase de enseñanza que se da al personal.
- **Capacitación.** - ¿Cómo hacer? Proceso sistemático y programado mediante el cual se prepara al personal para que desempeñe sus funciones asignadas en forma eficiente.
- **Desarrollo.** - ¿Qué hacer - Qué Dirigir? Educación para buscar el crecimiento profesional y prepara para futuras posiciones.
- **Atención al cliente.** - Es una técnica de la empresa que consiste en trasladar la totalidad de sus productos y servicios, de manera que el cliente resulte totalmente satisfecho con la prestación del servicio y del producto recibido.
- **Calidad en el servicio.** - Consiste en guardar las expectativas de los clientes a sus percepciones cuando reciben el servicio.

## 1.6. Hipótesis

### 1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicios en el CETPRO “San Martín de Porres”.

### 1.6.2. Hipótesis Específica

H1: Existe relación entre los procesos técnicos de selección de personal y la gestión organizacional del CETPRO “San Martín de Porres”

H2: Existe relación entre los procesos técnicos de selección de personal y la gestión académica del CETPRO “San Martín de Porres”.

H3: Existe relación entre los procesos técnicos de selección de personal y la gestión administrativa del CETPRO “San Martín de Porres”.

### 1.6.3. Variables

**Tabla N°01**  
**Matriz de Operacionalización de variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	
		Dimensiones	Indicadores
<b>Variable 1</b>  Procesos técnicos de los Recursos Humanos	Es un proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional. Desarrollando las competencias necesarias en el desempeño de su trabajo para participar y ayudar en el desarrollo y crecimiento de la empresa en el cambiante y competitivo mundo de los negocios actual.	Procesos técnicos de selección de personal  Procesos técnicos de capacitación  Procesos técnicos de evaluación	- Perfil del puesto - Programas de salud: física y psicológica  - Evaluación de necesidades de conocimientos y desarrollo de habilidades. - Diseño de programas de capacitación administrativa y docente.  - Quejas y reclamos - Eficiencia - Eficacia
<b>Variable 2</b>  Calidad de servicio educativo	Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o expresado en palabras de J. M. Juran, como <i>aptitud de uso</i> .	Confiabilidad y Seguridad  Elementos tangibles	- Rapidez y sugerencias - Información oportuna - Simpatía - Buen trato  - Limpieza - Seguridad - Confort



## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicios en el CETPRO “San Martín de Porres”.

### **1.7.2. Objetivo Específicos**

- a. Establecer la relación entre los procesos técnicos de selección de personal y la gestión organizacional del CETPRO “San Martín de Porres”
- b. Establecer la relación entre los procesos técnicos de selección de personal y la gestión académica del CETPRO “San Martín de Porres”.
- c. Establecer la relación entre los procesos técnicos de selección de personal y la gestión administrativa del CETPRO “San Martín de Porres”.

## **II. Metodología**

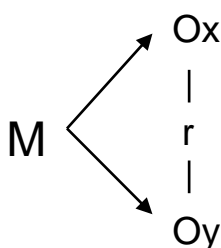
### **2.1. Tipos y diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

La investigación a realizarse será de tipo descriptivo, mediante la cual el investigador detalla las características y propiedades de un fenómeno en proceso de estudio o análisis; de tal modo, se trata de determinar las características esenciales del objeto investigado sin alterar su curso de presentación (Arnau, 1997).

#### **2.1.2. Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación será descriptivo correlacional que consiste en la relación de las variables estableciendo un grado de correlación entre ellas (Hernández, Fernández y Baptista (2003).



Donde:

M= Muestra

Ox= Variable independiente, "Procesos técnicos de los recursos humanos"

r= Correlación entre variables

Oy= Variable dependiente, "Calidad de servicio educativo"

## 2.2. Población y Muestra

La población está conformada por 26 docentes, 7 administrativos y 150 alumnos que estudian en el CETPRO "San Martín de Porres", dando un total de 183.

El tipo de muestreo será probabilístico aleatoria simple.

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Donde:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n =Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza: 95% =1.96

p = 0.5 probabilidad de éxito

q = 0.5 probabilidad de fracaso

N = 216 tamaño de la población

$E^2 = 0.0025$ , error de muestra E= 5%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)216}{(0.05^2)(216 - 1) + (1.96^2)(0.50)(0.50)} = 124.17$$

El tamaño de la muestra pasa un nivel de confianza al 95% y 5% de error permitido es de 124 participantes.

**La muestra está conformada por el total de la población 183 participantes a encuestar. Por sugerencia de la directora del CETPRO "San Martín de Porres"**

**Tabla N°02**

**Distribución de docentes, personal administrativo y alumnos según el servicio que se ofrece (población)**

<b>Modalidad de Servicios</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Docente</b>	26	14%
<b>Personal Administrativo</b>	7	4%
<b>Alumnos</b>	150	82%
<b>Total</b>	183	100%

### **2.3. Técnicas e Instrumentos de la Investigación**

Las técnicas e instrumentos que se emplearon, fueron:

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
a. Observación	Fichas, guías
b. Encuesta	Hoja de cuestionarios
c. Entrevista	Forma de entrevista

Para la presente investigación se empleó el instrumento de cuestionario:

- Nombre: Escala de evaluación en recursos humanos y calidad de servicio educativo
- Autor: Karla Lira Reyes Avilez
- Año: 2017
- Procedencia: Lima Perú
- Administración: Colectiva e individual
- Duración: 20 minutos
- Objetivo: Evaluar los recursos humanos y la calidad del servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres”

Es una escala tipo Likert, consta de 05 dimensiones y 18 ítems, valorados en tres categorías: Siempre (1 punto), A veces (2 puntos) y Nunca (3 puntos).

Dimensión	Ítems
Selección de personal	1, 2, 3
Capacitación de personal	4, 5, 6, 7,
Evaluación de desempeño	8, 9, 10
Confiabilidad y seguridad	11, 12, 13, 14, 15
Elementos tangibles	16, 17, 18

### Validez y Confiabilidad

Para identificar la validez de contenido se realizó el juicio de dos profesionales expertos en el tema de investigación, que laboran como docentes principales de la Universidad Nacional Federico Villarreal, cuyos resultados fue sometido a la prueba Binomial. El análisis indica que presenta significancia ( $p < 0,05$ ) y por lo tanto se estableció la concordancia entre los jueces e indica que el instrumento presenta validez (ver Anexo 05).

Para la confiabilidad se procedió a realizar la prueba piloto a 10 sujetos que presentan las mismas características a la muestra de estudio, e indicándoles que se preservará en el anonimato, además de indicarles el objetivo de la investigación. Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach (ver anexo 06). Finalmente el instrumento quedó con todos los ítems de la escala de evaluación en recursos humanos y calidad de servicio educativo, con un nivel de fiabilidad del  $0.825 = 82.5\%$ .

## 2.4. Procesamiento y análisis de la información

Se siguió el siguiente proceso:

- Los instrumentos aplicados fueron enumerados de acuerdo al número de entrevistados.

- Los datos fueron registrados en una tabla de doble entrada de Excel. De acuerdo al número de ítem y participantes.
- Se utilizó la estadística descriptiva organizada en tabla de frecuencias y porcentajes.
- Para la verificación de la hipótesis se ha tenido en cuenta los resultados que arrojaron los gráficos, en las frecuencias porcentuales.

### III. Resultados

#### 3.1. Presentación de Tablas, Gráficos e Interpretaciones.

Después de haber terminado el proceso de la encuesta y teniendo los resultados de la aplicación del cuestionario a las personas integrantes de nuestra muestra, describimos los resultados obtenidos explicándolos estadísticamente.

A continuación, se presenta los resultados estadísticos:

**Tabla N° 03 Coeficiente de correlación entre procesos técnicos de Recursos Humanos y Calidad del servicio educativo**

Recursos humanos y calidad de servicio educativo		
	r	p
	,82	,000

***Fuente: Elaboración Propia.***

**Tabla N° 04 Resultados de Proceso**

Correlaciones			
		Procesos técnicos de los recursos humanos	Calidad de servicio educativo
Procesos técnicos de los recursos humanos	Correlación de Pearson	1	0.882
	Sig. (bilateral)		0.038
	N	183	183
Calidad de servicio educativo	Correlación de Pearson	0.882	1
	Sig. (bilateral)	0.038	
	N	183	183

En la tabla 04 se observa que existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicio educativo, hallándose una correlación de (0.882) con un valor de significancia (bilateral) 0.038 siendo  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicio educativo. Cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r=97.1\%$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ).

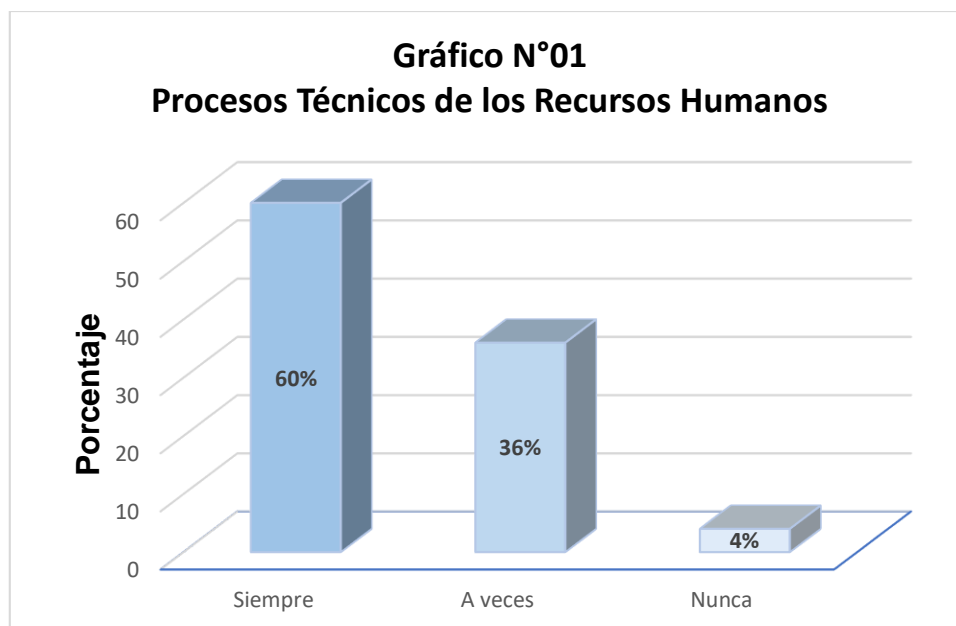
#### **Resultados de los Procesos Técnicos de los Recursos Humanos:**

**Tabla N°05**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	110	60,0%
	A veces	66	36,0%
	Nunca	7	4,0%
	Total	183	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por la investigadora

**Elaboración:** Propia



**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla 05 y gráfico 01, se observa que, 110 encuestados responden **Siempre** representando el 60% de los encuestados, 66 de los encuestados consideran **A veces** representando el 36 %, además 7 de los encuestados que representan el 4%, respondieron en **Nunca**.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es **Siempre**, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran en este nivel a los procesos técnicos de los recursos humanos.

### Dimensiones de los procesos técnicos de los recursos humanos:

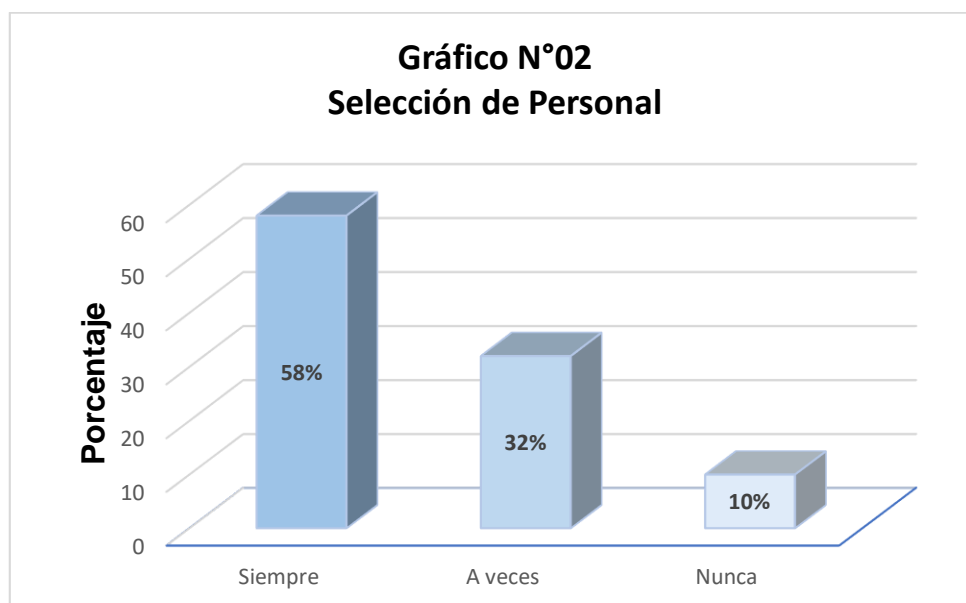
**Tabla N°06**

#### Selección de Personal

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Siempre	106	58,0%
	A veces	59	32,0%
	Nunca	18	10,0%
	Total	183	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por la investigadora

**Elaboración:** Propia



**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla 06 y gráfico 02, se observa que, 106 encuestados responden **Siempre** representando el 58% de los encuestados, 59 de los encuestados consideran **A veces** representando el 32%, además 18 de los encuestados que representan el 10%, respondieron en **Nunca**. Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es **Siempre**, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la selección de personal en este nivel.

**Tabla N°07**

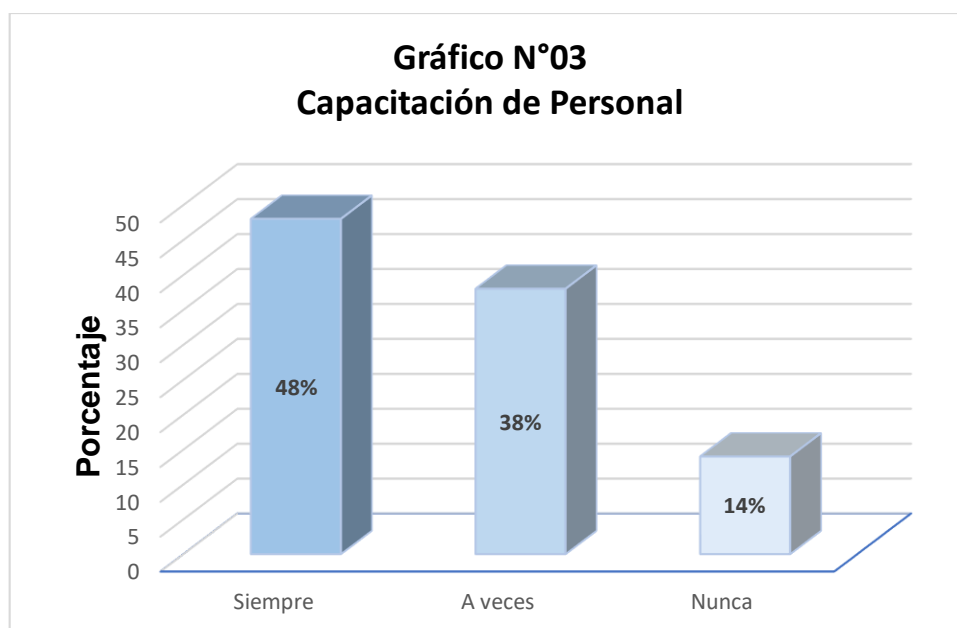
### Capacitación de Personal

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Siempre	88	48,0%
	A veces	70	38,0%
	Nunca	25	14,0%
	Total	183	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por la investigadora

**Elaboración:** Propia





**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla 07 y gráfico 03, se observa que 88 encuestados respondieron **Siempre** representando el 48% de los encuestados, 70 de los encuestados consideran **A veces** representando el 38%, además 25 de los encuestados que representan el 14%, confirman que **Nunca**.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es **Siempre**, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la capacitación de personal en este nivel.

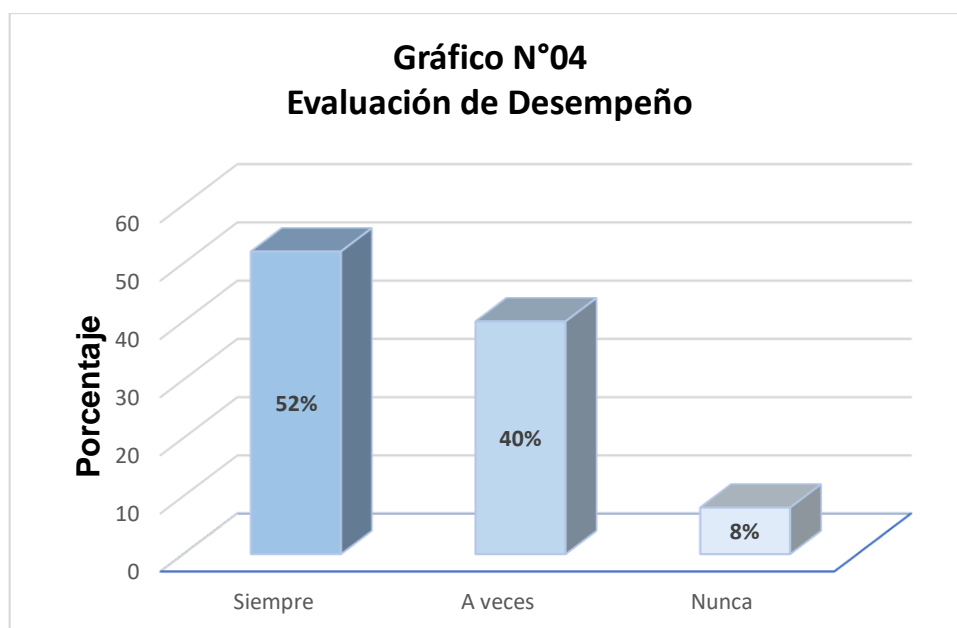
**Tabla N°08**

### Evaluación de Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Siempre	95	52,0%
	A veces	73	40,0%
	Nunca	15	8,0%
	Total	183	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por la investigadora

**Elaboración:** Propia



**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla 08 y gráfico 04, se observa que, 95 encuestados responden **Siempre**, representando el 52% de los encuestados, 73 de los encuestados **A veces** representando el 40% además 15 de los encuestados que representan el 8%, confirman que **Nunca**.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es **Siempre**, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la evaluación de desempeño este nivel.

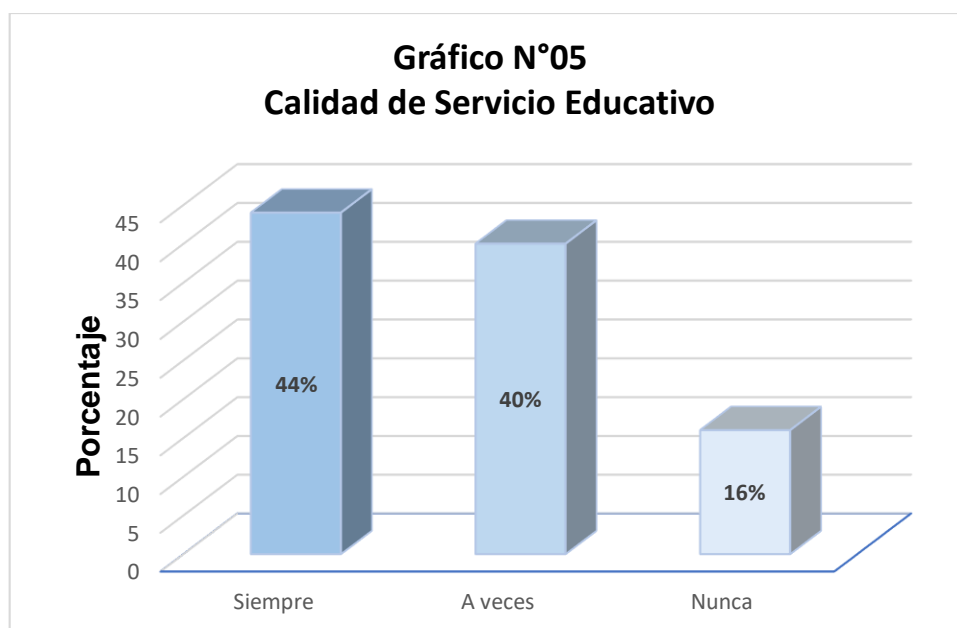
### Resultados sobre la Calidad de Servicio educativo:

**Tabla N° 09**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Siempre	81	44,0%
	A veces	73	40,0%
	Nunca	29	16,0%
	Total	183	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por la investigadora

**Elaboración:** Propia



**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla 09 y Gráfico 05, se observa que, 81 encuestados responden **Siempre** representando el 44% de los encuestados, 73 de los encuestados consideran **A veces** representado el 40%, además 29 de los encuestados que representan el 16%, respondieron **Nunca**.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es el **Siempre** considerando a la calidad de servicio educativo en este nivel.

**Dimensiones de la calidad de servicio educativo:**

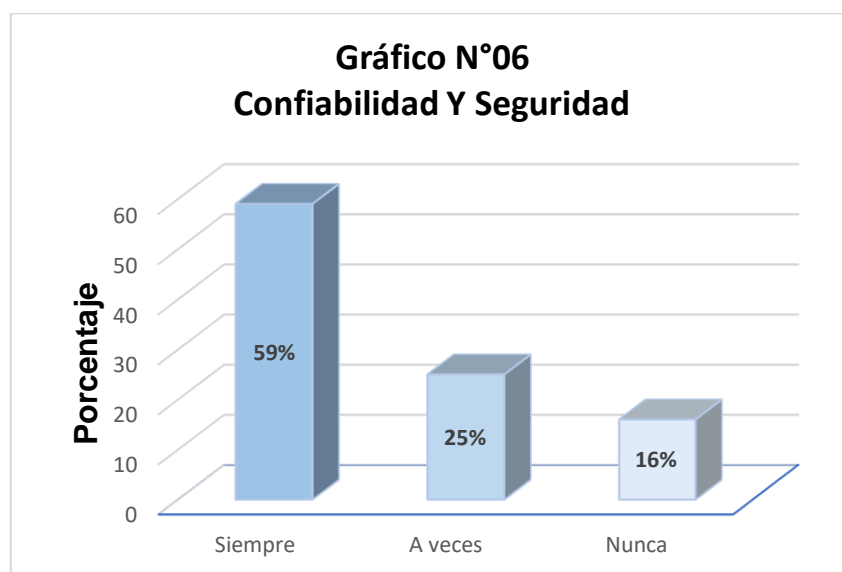
**Tabla N°10**

### Confiabilidad y Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Siempre	108	59,0%
	A veces	46	25,0%
	Nunca	29	16,0%
	Total	183	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por la investigadora

**Elaboración:** Propia



**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla 10 y gráfico 06, se observa que, 108 encuestados respondieron **Siempre** representando el 59% de los encuestados, 46 de los encuestados consideran que **A veces** representando el 25%, además 29 de los encuestados que representan el 16%, respondieron **Nunca**. Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es el de **siempre**, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la confiabilidad y seguridad en este nivel.

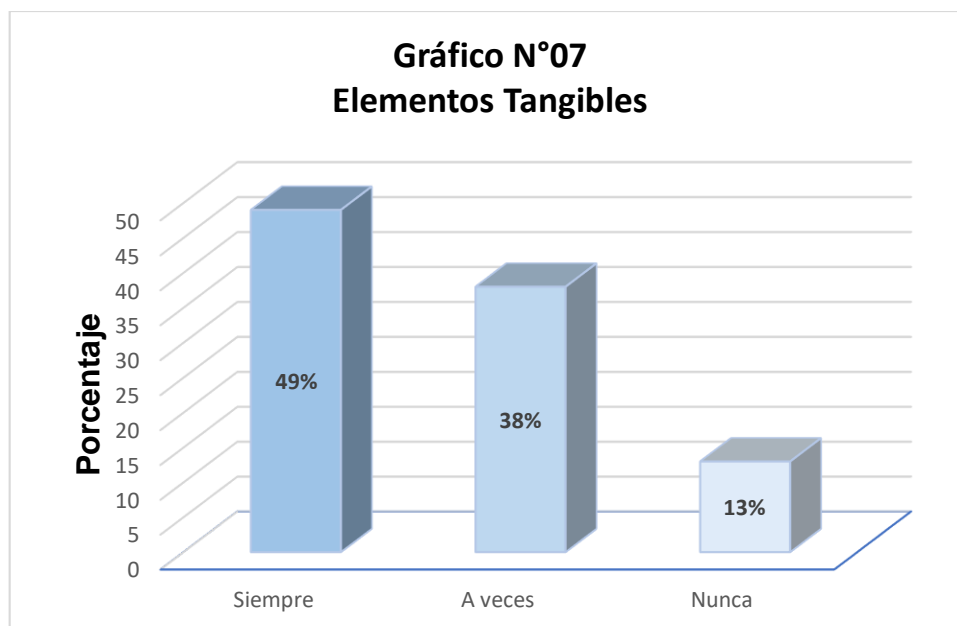
**Tabla N° 11**

### Elementos Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Siempre	90	49,0%
	A veces	70	38,0%
	Nunca	23	13,0%
	Total	183	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por la investigadora

**Elaboración:** Propia



**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla 11 y gráfico 07, se observa que, 90 encuestados respondieron **Siempre** representando el 44% de los encuestados, 70 de los encuestados consideran **A veces** representando el 42%, además 23 de los encuestados que representan el 14%, confirman que **Nunca**.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es el de **Siempre** lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a los elementos tangibles en este nivel.

## 3.2 Contrastación de la hipótesis

### a) Hipótesis específica 1

**Ho: No** Existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicios del CETPRO “San Martín de Porres”.

**H1:** Existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicios del CETPRO “San Martín de Porres”.

#### IV. Análisis y Discusión

Se obtuvo que en la presente investigación que del total de 183 encuestados, 110 encuestados responden Siempre representando el 60% de los encuestados, 66 de los encuestados consideran A veces representando el 36%, además 7 de los encuestados que representan el 4%, respondieron en Nunca, obteniéndose un mayor porcentaje en Siempre, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran en este nivel a los procesos técnicos de los recursos humanos; asimismo en cuanto a la calidad de servicio educativo de los 183 encuestados, 81 encuestados responden Siempre representando el 44% de los encuestados, 73 de los encuestados consideran A veces representando el 40%, además 29 de los encuestados que representan el 16%, respondieron nunca, obteniéndose un mayor porcentaje en Siempre, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la calidad de servicio educativo en este nivel.

Las Instituciones educativas estatales no tienen un proceso de reclutamiento de personal que les permita identificar al candidato adecuado que cumpla con las necesidades de la empresa, lo que constantemente provoca un descontrol, pérdida de tiempo y otros recursos, incluso dañan el clima laboral de la empresa ya que no toman en cuenta al momento de reclutar las características y costumbres del equipo de trabajo que está formado dentro de la Institución. La mayoría de empresas educativas estudiadas no cuentan con planificaciones administrativas formales que agilicen sus funciones y actividades, únicamente establecen los planes de actividades anuales que les exige el Ministerio de Educación con respecto a los horarios de clases y actividades académicas; descuidando así las necesidades del personal como por ejemplo planificación de evaluación docente, planificación de capacitaciones, entre otros.

Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r=77.4\%$ ,  $\chi^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia = 72.2%).

Cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r=97.1\%$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ).

Con nuestro resultado obtenido se determina que los procesos técnicos de los recursos humanos se relacionan con la calidad de servicio educativo que se brinda en el CETPRO “San Martín de Porres”.

## **V. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

- En cuanto a proceso técnico de selección de personal se obtuvo como resultado que 106 encuestados responden Siempre representando el 58% de los encuestados, 59 de los encuestados consideran A veces representando el 32%, además 18 de los encuestados que representan el 10%, respondieron en Nunca.
- En cuanto al proceso técnico de capacitación de personal se obtuvo que 88 encuestados respondieron Siempre representando el 48% de los encuestados, 70 de los encuestados consideran A Veces representando el 38%, además 25 de los encuestados que representan el 14%, confirman que el en Nunca.
- En cuanto a proceso técnico de evaluación de desempeño se obtuvo que, 95 encuestados responden Siempre, representando el 52% de los encuestados, 73 de los encuestados A veces representando el 40%, además 15 de los encuestados que representan el 8%, confirman que Nunca.
- Se concluye que existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicio educativo, hallándose una correlación de (0.882) con un valor de significancia (bilateral) 0.038 siendo  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres”.

### **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos del CETPRO “San Martín de Porres” que se realice una o dos veces al año un análisis y detección de necesidades de puestos de trabajo; asimismo hacer una primera preselección

de candidatos; antes de ello es necesario una descripción de los puestos de trabajo a cubrir, así como el perfil del candidato ideal para nuestra organización; evaluarlo considerando sus habilidades y competencias requeridas para el puesto, logrando que los procesos técnicos de personal influyan en la gestión organizacional.

- Se recomienda al área de Recursos Humanos que estructure un programa sistemático que defina las necesidades reales de una capacitación del personal docente y no docente y no se desperdicie recursos que no son relevantes para alcanzar las metas de dicha organización; logrando que los procesos técnicos de capacitación influyan en la gestión académica y administrativa.
- Se recomienda asimismo implementar la evaluación de 360 grados haciendo que los colaboradores tengan un mayor entendimiento de sus fortalezas y puntos débiles al contar con las opiniones de diferentes personas respecto a su desempeño logrando que los procesos técnicos de evaluación de desempeño influyan en la gestión administrativa.
- Se recomienda en relación de los procesos técnicos del área de recursos humanos y la calidad de servicio educativo, mejorar constantemente la calidad en la atención al cliente con el fin de adaptarse a sus necesidades, en función al desarrollo de habilidades y competencias de sus trabajadores y en cuanto al docente debe dominar conocimientos, disponer de capacidades didácticas y poseer cualidades humanas, valores y convicciones para el ejercicio de sus funciones.



## VI. Referencias Bibliográficas

- Álvarez J. & Chaparro E. & Reyes D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Tesis de grado. Universidad Autónoma del Estado de México, México: Publicada en REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26.
- Areche V. (2013). La Gestión Institucional y la Calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho. *Tesis para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión De La Educación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Ayacucho, Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4011/Areche\\_zv.pdf;jsessionid=8597BE1A12D646A07A44577E884003B9?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4011/Areche_zv.pdf;jsessionid=8597BE1A12D646A07A44577E884003B9?sequence=1)
- Barrios N. (2013). Calidad De Las Escuelas Bolivarianas en Venezuela, Universidad de León. Aragua, Venezuela. Recuperado de: <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1120/910>
- Carrasco Fernández, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/ consumidor*. España: Paraninfo S.A.
- Cuentas, S. (2015). Las Estrategias de Gestión del Capital Humano en la Facultad de Educación de una Universidad Privada en Lima Metropolitana. *Tesis para optar el grado de magíster en gestión de la Educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6571/CUENTAS\\_MARTEL\\_SUSAN ESTRATEGIAS\\_LIMA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6571/CUENTAS_MARTEL_SUSAN ESTRATEGIAS_LIMA.pdf?sequence=1)
- Del Carmen M. (2014). Capacitación en habilidades de Atención al cliente para mejorar la Calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo”. *Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)

- Elera R. (2010). Gestión Institucional y su relación con la Calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. *Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa*. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010\\_Elera\\_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf)
- Guevara, D.; Contreras, K. (2014) Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014. *Tesis para optar el grado académico de: Magíster en Administración de la Educación*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8355/Guevara\\_VDM-Contreras\\_S\\_KG.pdf?sequence=6](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8355/Guevara_VDM-Contreras_S_KG.pdf?sequence=6)
- López J. (2014) Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango. *Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Lopez-Jesica.pdf>
- Martínez Muñoz, L. (2007). Contribuciones a la economía. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2007-a.htm>
- Pérez Torres, V (2007) *Calidad total en atención al cliente* España: Ideas Propias Editorial.
- R. Wayne Mondy, Robert M. Noe. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Sac S. (2013). Motivación del recurso humano para mejorar el servicio al cliente en importadoras de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango.

*Tesis para optar el grado de Administradora de empresas. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Sac-Sandra.pdf>*

William B. W. & Jr. Keith Davis (2014). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Offset S.A.

## **VII. Anexos**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo: 01

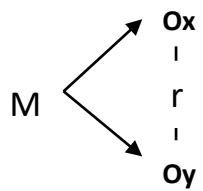
### LOS RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVO DEL CETPRO “SAN MARTÍN DE PORRES”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
¿De qué manera los procesos técnicos de los recursos humanos influyen en la calidad de servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres”?	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre los procesos técnicos de recursos humanos y la calidad de servicio del CETPRO “San Martín de Porres”.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivo Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Determinar la manera como el proceso técnico de selección de personal influye en la gestión organizacional del CETPRO “San Martín de Porres”.</li> <li>b. Precisar la manera como el proceso técnico de capacitación del personal influye en la gestión académica del CETPRO “San Martín de Porres”.</li> <li>c. Establecer la manera como el proceso técnico de evaluación de desempeño influye en la gestión Administrativa del CETPRO “San Martín de Porres”</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>1. Hipótesis General</b></p> <p>Los procesos técnicos de recursos humanos influye en la calidad de servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres”.</p> <p style="text-align: center;"><b>2. Hipótesis Específicos</b></p> <p><b>H1:</b> El proceso técnico de selección de personal influye en la gestión organizacional del CETPRO “San Martín de Porres”.</p> <p><b>H2:</b> El proceso técnico de capacitación influye en la gestión académica del CETPRO “San Martín de Porres”.</p> <p><b>H3:</b> El proceso técnico de evaluación de desempeño influye en la gestión administrativa del CETPRO “San Martín de Porres”.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variables de Estudio:</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>Variable Independiente:</b></u></p> <p>Procesos técnicos de recursos humanos.</p> <p style="text-align: center;"><u><b>Variable Dependiente:</b></u></p> <p>Calidad de servicio educativo.</p>

# MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

Anexo: 02

## LOS RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVO DEL CETPRO “SAN MARTÍN DE PORRES”

POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	CRITERIOS DE VALIDEZ	CONFIABILIDAD	ESTADÍSTICA
<p><b>Población</b> 183 personas de las cuales 26 son docentes y 7 personal administrativo y 150 alumnos.</p> <p><b>Muestra</b> 124 personas definidas mediante la fórmula muestral.</p> $n = \frac{z^2 pqN}{E(N - 1) + Z^2 pq}$ <p>n=muestra Z= 1.96 p= prob. de éxito q= 1-p N= población 183 E= Error de muestras Nota: por orden de la directora del CETPRO “San Martín de Porres” en la investigación se debe de considerar el total de trabajadores.</p>	<p><b>Nivel de investigación</b> Descriptiva, Aplicada</p> <p><b>Diseño</b> No experimental transversal. Se diagrama de la siguiente manera:</p>  <p>Donde: M=Es la muestra Ox= observación de la variable independiente Oy= observación de la variable dependiente. r= Correlación entre las variables.</p>	<p><b>Técnicas</b> a. Observación b. Encuesta c. Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b> a. Fichas, guías b. Hoja de cuestionarios c. Forma de entrevista</p>	<p>*Semántica *Correspondencia con los objetivos. *Claridad en la redacción de los ítems. *Pertinencia de las variables con los indicadores. *Relevancia de contenido. *Pertinencia de los ítems con el contenido.</p>	<p>Prueba alta de Cronbach</p> $A = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$ <p>En donde: A=Coeficiente de confiabilidad K=Número de Ítems de la escala <math>\sum Si^2</math>=Sumatoria de la variancia de los ítems. <math>St^2</math>=Variancia de toda la escala. Sometiéndolo a juicio de tres expertos en la materia.</p>	<p>Se presentarán los resultados en tablas de frecuencia simple y gráficos de barras, haciendo uso de la estadística descriptiva. R-Pearson (para la correlación).</p> $r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$

**Cuestionario Anexo: 03**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**ESCALA DE EVALUACIÓN EN RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO**  
**EDUCATIVO DEL CETPRO “SAN MARTÍN DE PORRES” LIMA 2017**

Lee atentamente y responda todas las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x), evaluando cada aseveración en una escala del 1 al 3, siendo 3 Siempre, 2 A veces y 3 nunca

2 A veces y 3 nunca

N°	RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		3	2	1
SELECCIÓN DE PERSONAL				
01	En el proceso de selección se toma en cuenta el Perfil del puesto			
02	Se aplican los exámenes de acuerdo a las competencias que el puesto requiere			
03	Se aplican exámenes médicos y psicológicos			
CAPACITACIÓN DE PERSONAL				
04	En la capacitación se toma en cuenta el desarrollo de conocimientos y habilidades			
05	Los programas que se dan son de manera permanente			
06	Se toma en cuenta los requerimientos del personal en cuanto a capacitación			
07	Se brindan programas de capacitación docente			
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
08	Existen quejas por un mal desempeño			
09	Corrige acciones para lograr resultados esperados			
10	Cumple las expectativas			
CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD				
11	Genera con su trabajo confiabilidad y confianza porque se encuentra capacitado			
12	Cumple con la entrega de sus trabajos en el tiempo previsto			
13	Existen reclamos por errores y rechazos			
14	Sus profesores son idóneos y de especialidad			
ELEMENTOS TANGIBLES				
16	Cuenta con los ambientes e instalaciones en buen estado			
17	Sus ambientes son cómodos y confortables			
18	Sus aulas cuentan con el equipamiento y la tecnología			

Fuente: Elaboración Propia

## **ANEXO: 04**

### **INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE EXPERTO)**

#### **I. DATOS GENERALES**

##### **1. 1. Título del proyecto.**

Recursos humanos y calidad de servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres” Lima 2017

##### **1.2. Investigador.**

Karla Lira Reyes Avilez

##### **1.3. Objetivo.**

Determinar la relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres”.

##### **1.4. Hipótesis.**

Existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de servicio educativo del CETPRO “San Martín de Porres”.

##### **1.5. Características de la población.**

La población está conformada por 26 docentes, 7 administrativos y 150 alumnos que estudian en el CETPRO “San Martín de Porres”, dando un total de 183.

##### **1.6. Tamaño de la muestra.**

El tipo de muestreo será probabilístico aleatoria simple. El tamaño de la muestra, pasa un nivel de confianza al 95% y 5% de error permitido, es de 124 participantes. La muestra está conformada por el total de la



población 183 participantes a encuestar. Por sugerencia de la directora del CETPRO “San Marín de Porres”.

#### **1.7. Nombre del instrumento.**

Escala de evaluación en recursos humanos y calidad de servicio educativo.

## **II. DATOS DE LOS EXPERTOS**

#### **2.1. Apellidos y nombres.**

Dr. Luis Córdova Gonzáles

Dr. Raúl Paredes Fernández

#### **2.2. Profesión y/o grado académico.**

Doctor en Educación

Doctor en Psicología

#### **2.3. Institución donde laboran.**

Universidad Nacional Federico Villarreal

#### **2.4. Experiencia en investigación.**

20 años

30 años

#### **2.5. Cargo actual que tiene.**

Docentes principales en Pre y Post Grado.

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIÓN	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
		Redacción clara y precisa		Existe coherencia con respecto a la variable		Existe coherencia con respecto a las dimensiones		Existe coherencia con respecto a los indicadores		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SELECCIÓN DE PERSONAL	1. En el proceso de selección se toma en cuenta el Perfil del puesto	X		X		X		X		
	2. Se aplican los exámenes de acuerdo a las competencias que el puesto requiere	X		X		X		X		
	3. Se aplican exámenes médicos y psicológicos	X		X		X		X		
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	4. En la capacitación se toma en cuenta el desarrollo de conocimientos y habilidades	X		X		X		X		
	5. Los programas que se dan son de manera permanente	X		X		X		X		
	6. Se toma en cuenta los requerimientos del personal en cuanto a capacitación	X		X		X		X		
	7. Se brindan programas de capacitación docente	X		X		X		X		
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	8. Existen quejas por un mal desempeño	X		X		X		X		
	9. Corrige acciones para lograr resultados esperados	X		X		X		X		
	10. Cumple las expectativas	X		X		X		X		

CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD	11. Genera con su trabajo confiabilidad y confianza porque se encuentra capacitado	X		X		X		X		
	12. Cumple con la entrega de sus trabajos en el tiempo previsto	X		X		X		X		
	13. Existe reclamos por errores y rechazos	X		X		X		X		
	14. Sus profesores son idóneos y de especialidad	X		X		X		X		
	15. El personal demuestra interés y simpatía en la atención	X		X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES	16. Cuenta con los ambientes e instalaciones en buen estado	X		X		X		X		
	17. Sus ambientes son cómodos y confortables	X		X		X		X		
	18. Sus aulas cuentan con el equipamiento y la tecnología	X		X		X		X		

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....  
 .....Es conforme la estructura interna de la escala para la evaluación de recursos Humanos y calidad de servicios educativo.....

### Lugar y fecha

Lima 30 de octubre del 2017

-----  
 DNI.....

## ANEXO: 05

### PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS PARA LA ESCALA DE EVALUACIÓN EN RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

PREGUNTAS	JUECES		
	1	2	P
1	1	1	0.012
2	1	1	0.012
3	1	1	0.012
4	1	1	0.012
5	1	1	0.012
6	1	1	0.012
7	1	1	0.012
8	1	1	0.012
9	1	1	0.012
10	1	1	0.012
11	1	1	0.012
12	1	1	0.012
13	1	1	0.012
14	1	1	0.012
15	1	1	0.012
16	1	1	0.012
17	1	1	0.012
18	1	1	0.012
			0.216

Se ha considerado:

Favorable = 1(Si); Desfavorable = 0 (No)

Si p es < de 0.05, es significativo, de acuerdo a la prueba Binomial cada resultado obtenido por cada juez, fueron menores de 0.5 ( $p < 0.05$ ); por consiguiente es significativo, entonces se presenta concordancia entre los jueces expertos hacia la escala de recursos humanos y calidad de servicio educativo

$$\frac{\Sigma}{N^{\circ}dePreguntas} = \frac{0.216}{18} = 0.012$$

El valor final de la validación es 0.01

## ANEXO: 06

### CONFIABILIDAD DE LA ESCALA PARA LA EVALUACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.825	18

	Alfa de Cronbach
1. En el proceso de selección se toma en cuenta el Perfil del puesto	0.813
2. Se aplican los exámenes de acuerdo a las competencias que el puesto requiere	0.791
3. Se aplican exámenes médicos y psicológicos	0.823
4. En la capacitación se toma en cuenta el desarrollo de conocimientos y habilidades	0.780
5. Los programas que se dan son de manera permanente	0.797
6. Se toma en cuenta los requerimientos del personal en cuanto a capacitación	0.793
7. Se brindan programas de capacitación docente	0.799
8. Existen quejas por un mal desempeño	0.817
9. Corrige acciones para lograr resultados esperados	0.811
10. Cumple las expectativas	0.817
11. Genera con su trabajo confiabilidad y confianza porque se encuentra capacitado	0.798
12. Cumple con la entrega de sus trabajos en el tiempo previsto	0.804
13. Recibe reclamos por errores y rechazos	0.809
14. Sus profesores son idóneos y de especialidad	0.795
15. El personal demuestra interés y simpatía en la atención	0.815
16. Cuenta con los ambientes e instalaciones en buen estado	0.817
17. Sus ambientes son cómodos y confortables	0.801
18. Sus aulas cuentan con el equipamiento y la tecnología	0.820